



**Relatório Consolidado
do Sistema de Gestão de Ouvidorias**

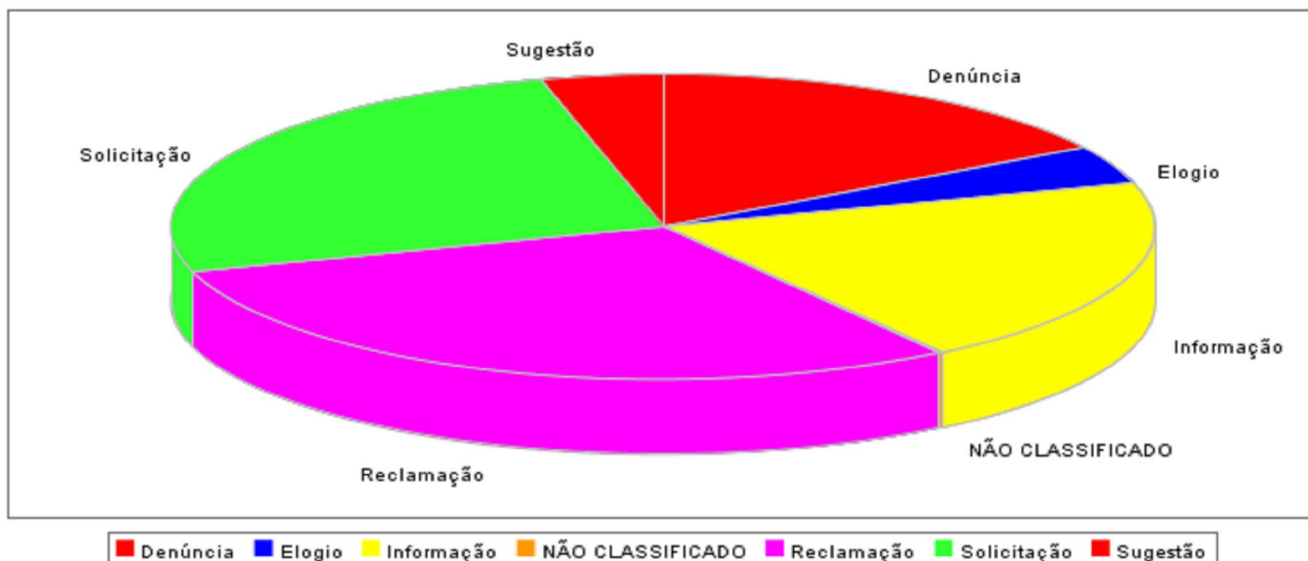
Período de 01/10/2008 a 15/10/2008

1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1465

Orgão	Quantidade
HEMOPE	16
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	16
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	6
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	8
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	224
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	10
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	82
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	21
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	92
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	22
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	203
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	108
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	41
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	53
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	1
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	28
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	99
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	39
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	2
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	365
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	26
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
Total	1465

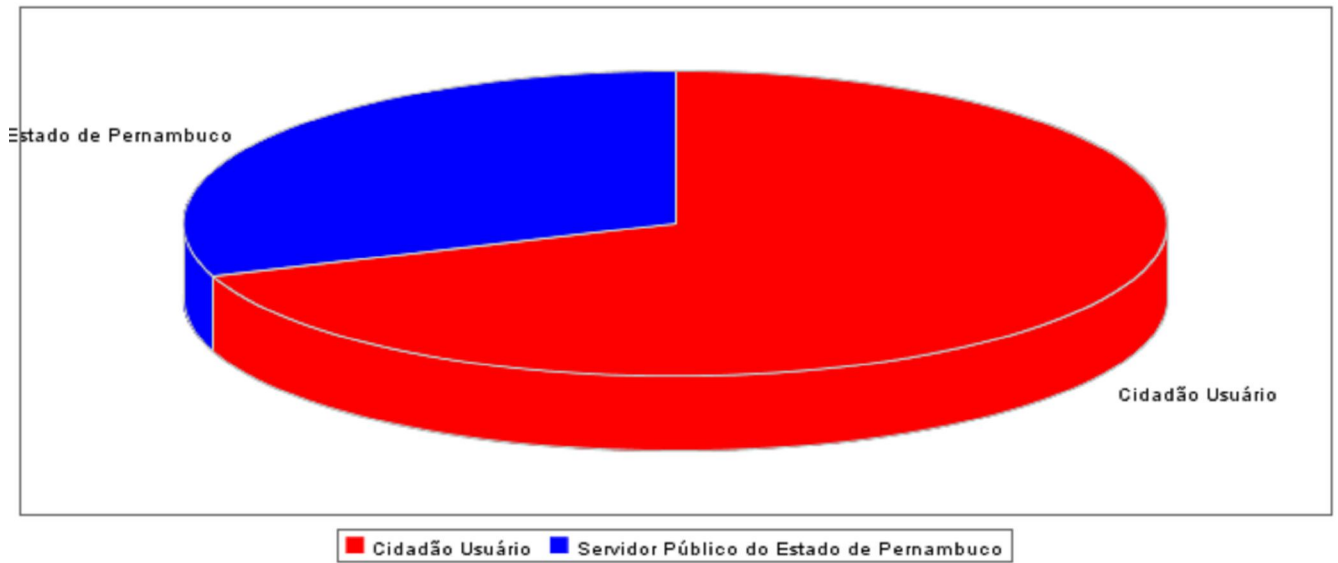
1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	239	16,31%
Elogio	59	4,03%
Informação	294	20,07%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,14%
Reclamação	434	29,62%
Solicitação	379	25,87%
Sugestão	58	3,96%
Total	1465	100%

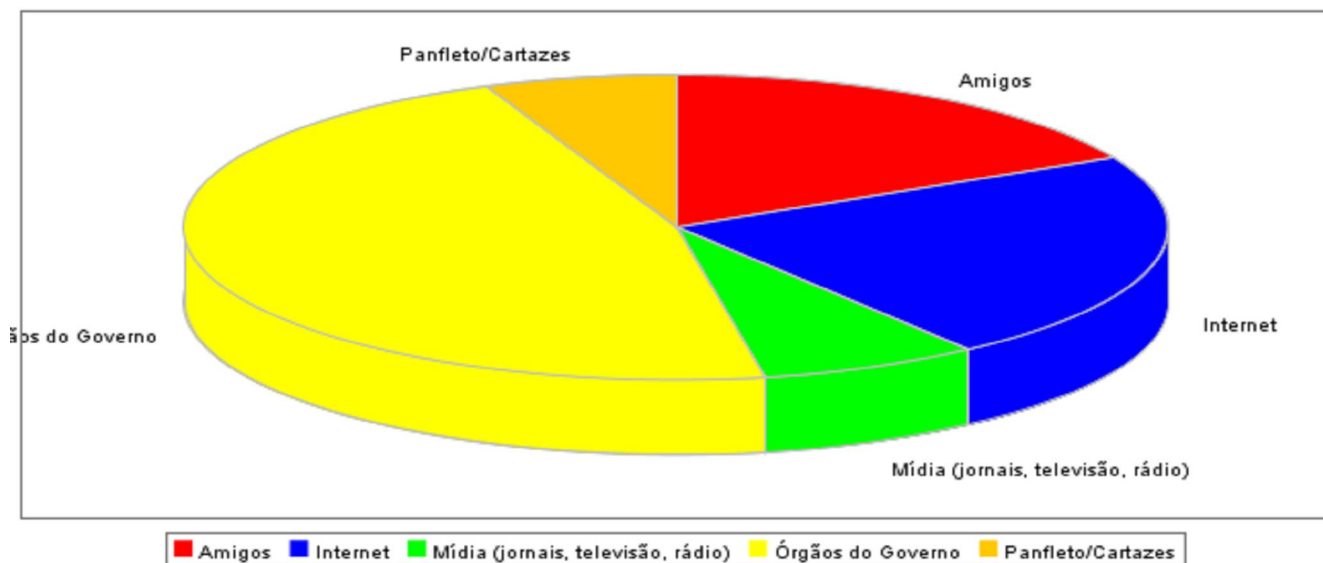
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



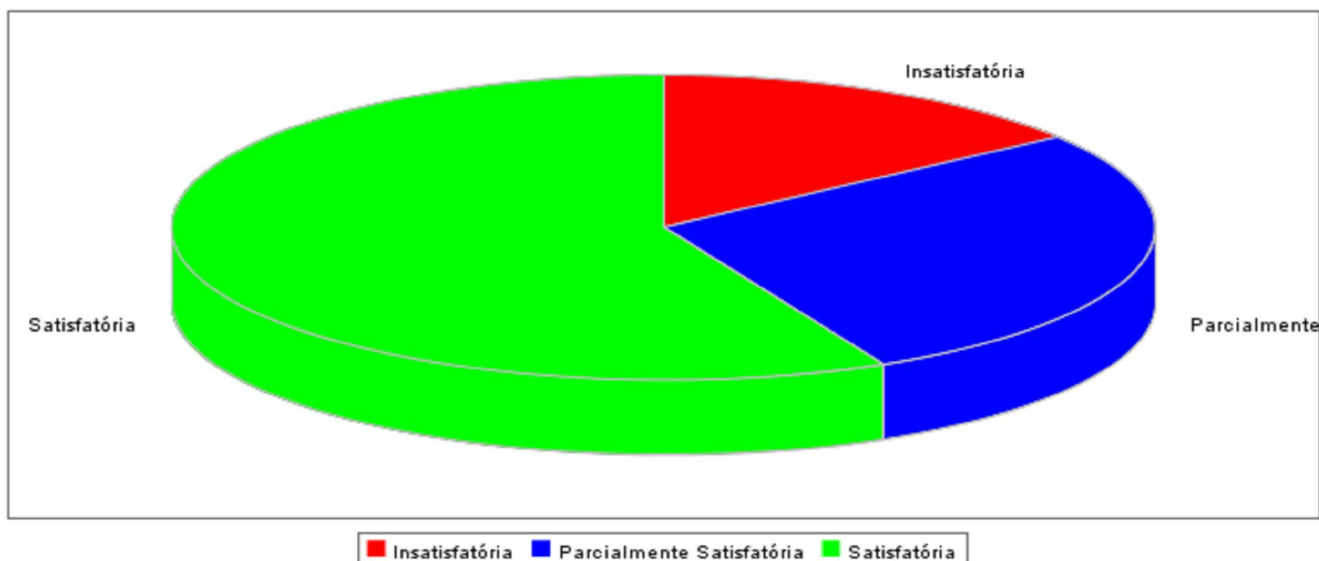
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	69,51%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	30,49%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



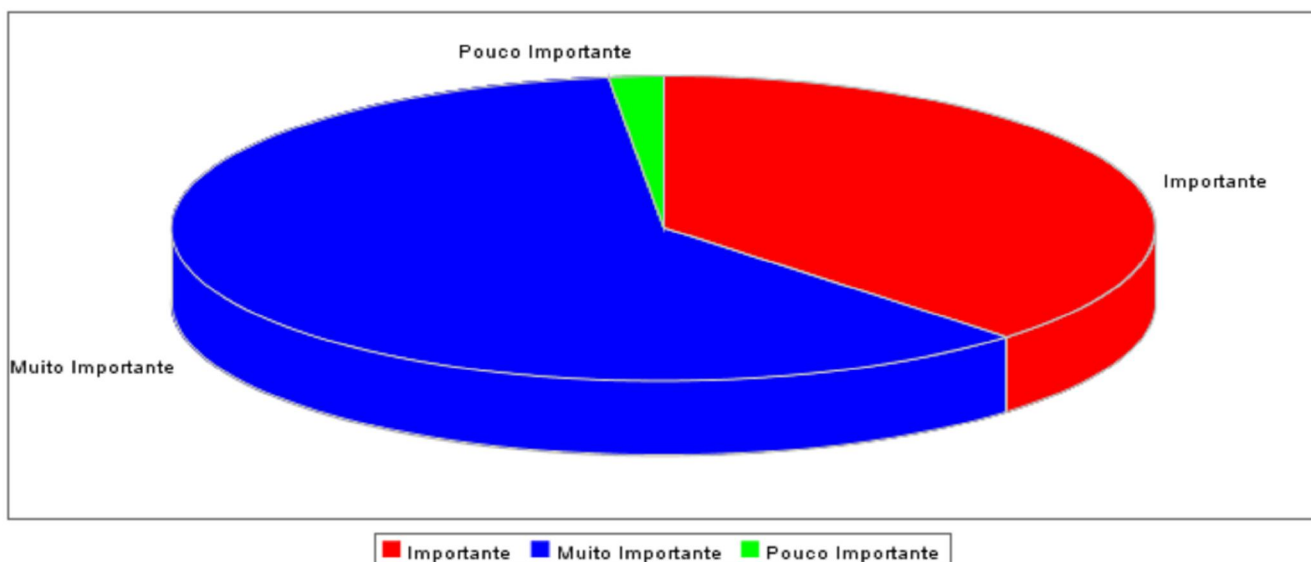
Descrição	Percentual
Amigos	17,49%
Internet	22,42%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	7,17%
Órgãos do Governo	46,64%
Panfleto/Cartazes	6,28%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



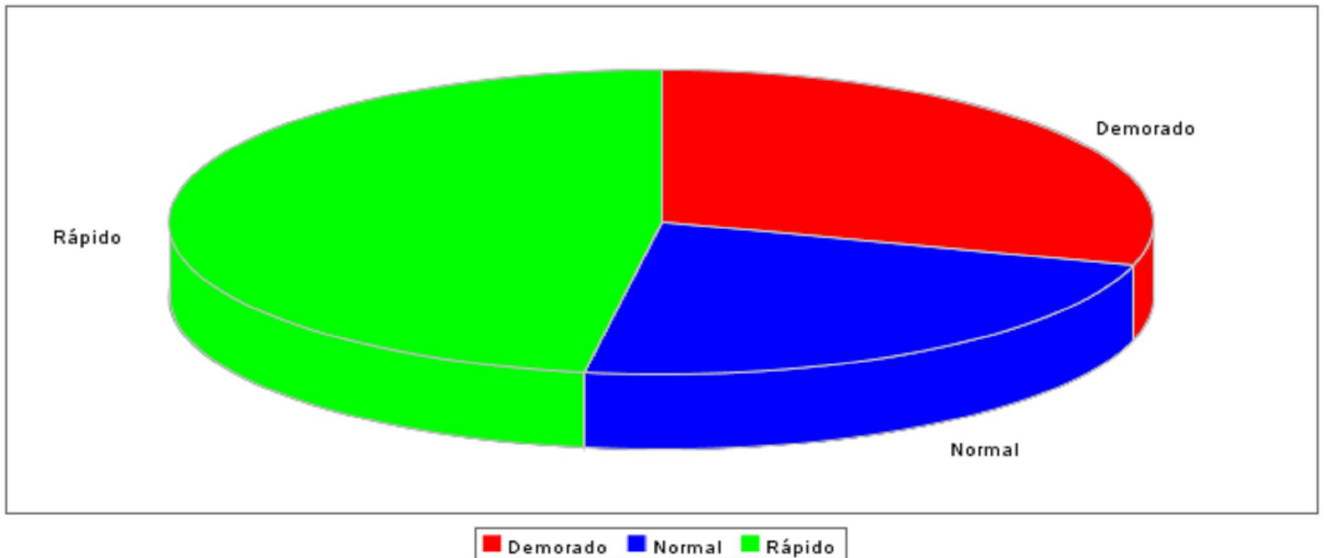
Descrição	Percentual
Insatisfatória	14,80%
Parcialmente Satisfatória	27,80%
Satisfatória	57,40%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



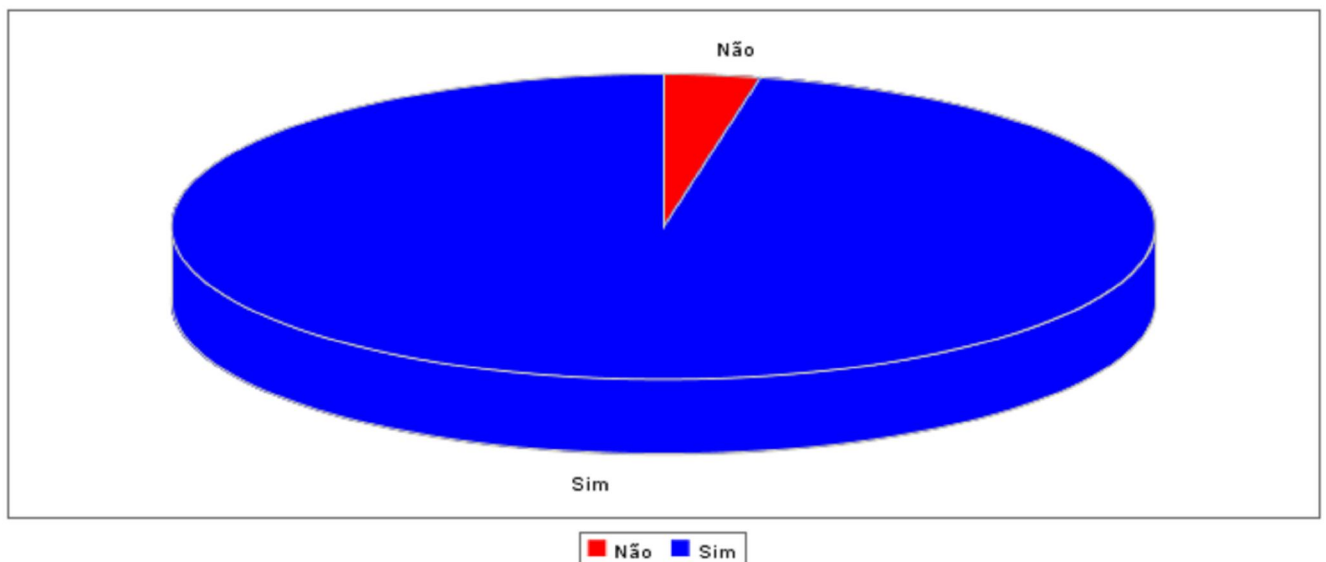
Descrição	Percentual
Importante	37,67%
Muito Importante	60,54%
Pouco Importante	1,79%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Demorado	29,60%
Normal	22,87%
Rápido	47,53%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Não	3,14%
Sim	96,86%